

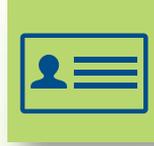
من التغطية إلى الرعاية الصحية



خطة لرعاية

وصحة

أفضل



يود CMS أن يتقدم بالشكر لمركز
ACCESS Community Health & Research Center (مركز الجالية للخدمات والبحوث الصحية)
نظير دعمه لتطوير موارد خطة "من التغطية إلى الرعاية الصحية".



تهانينا على اختيار تغطية رائعة - فهذه هي الخطوة الأولى المهمة نحو الاستمتاع بصحة وعافية أفضل! لا تقتصر أهمية التغطية على الإصابة بالمرض، بل إنها مفيدة أيضاً عندما تكون بصحة جيدة. توضح هذه الخطة مكنون التغطية الصحية وكيفية استخدامها للحصول على الرعاية الأولية والخدمات الوقائية لمساعدتك أنت وذويك على الاستمتاع بحياة مديدة وصحية.

كيفية الاستخدام:

يُرجى قراءة الخطة بالكامل أو الانتقال إلى أيّ خطوة للحصول على مرجع سريع. وسوف تجد أمثلة مفيدة في ثنايا الخطة، وفي نهايتها سوف تجد تعريفات للموارد والمصطلحات الشائعة في مجال الرعاية الصحية.

استمتع بحياة صحية من الآن..

خطتك للاستمتاع بصحة جيدة

خطوة 1: صحتك قبل كل شيء 6
لماذا تعد الوقاية والتغطية الصحية مهمة؟



خطوة 2: فهم طبيعة التغطية الصحية 8
ما هي المفردات التي ينبغي علي معرفتها؟ وكم سيكلفني الحصول على الرعاية؟



خطوة 3: معرفة أماكن تقديم الرعاية 16
أين أذهب عندما أكون مريضاً؟ ما هو الفرق بين قسم الطوارئ والرعاية الأولية؟



خطوة 4: العثور على مقدم رعاية 20
كيف يمكنني العثور على مقدم رعاية يناسبني؟ ماذا لو خُصص لي مقدم رعاية معين؟



خطوة 5: تحديد موعد 24
ما هي المعلومات التي احتاجها وما هي الأسئلة التي ينبغي أن أطرحها عند تحديد موعد؟



خطوة 6: الاستعداد للزيارة 26
ماذا أحضر معي إلى موعد الزيارة؟ ما هي الأسئلة التي ينبغي أن أطرحها خلال الزيارة؟



خطوة 7: تحديد ما إذا كان مقدم الرعاية مناسباً لك 30
هل مقدم الرعاية جدير بثقتي ويمكنني التعاون معه؟ إذا لم يكن كذلك، ماذا أفعل؟



خطوة 8: خطوات ما بعد الزيارة 23
ماذا أفعل عندما أعود إلى البيت؟ كيف أحافظ على صحتي؟



الموارد: مسرد المصطلحات والروابط 36

خطتك للاستمتاع بصحة جيدة

البداية من هنا



1

صحتك قبل كل شيء

- البقاء بصحة جيدة أمر مهم لك ولذويك.
- حافظ على نمط حياة صحي في البيت والعمل والمجتمع.
- احرص على إجراء الفحوصات الطبية الموصى بها ومتابعة الحالات المزمنة.
- احتفظ بجميع المعلومات الصحية في مكان واحد.



2

فهم طبيعة التغطية الصحية

- تحقق من خطتك التأمينية أو برنامج المساعدة الطبية (Medicaid) أو برنامج التأمين الصحي للأطفال (CHIP) الخاصة بالولاية لمعرفة الخدمات المشمولة.
- اطلع على التكاليف المطلوبة منك (الأقساط التأمينية، أو مبالغ السداد المشترك، أو المبالغ المقتطعة، أو التأمين المشترك).
- اعرف الفرق بين مقدمي الرعاية المتعاقدين مع شركة التأمين وغير المتعاقدين معها.



4

العثور على مقدم رعاية

- أسأل أهل الثقة و/أو ابحث عبر الإنترنت.
- راجع قائمة مقدمي الرعاية الواردة في الخطة.
- إذا خُصص لك مقدم رعاية معين، فُيرجى الاتصال بخطة التأمين إذا كنت ترغب في تغييره.
- إذا كنت مسجلاً في برنامج Medicaid أو CHIP، فُيرجى الاتصال ببرنامج الولاية الخاص بك للحصول على مساعدة.



3

معرفة أماكن تقديم الرعاية

- توجه إلى قسم الطوارئ في حالة تعرض الحياة للخطر.
- تفضل الرعاية الأولية عندما تكون الحالة غير طارئة.
- اعرف الفرق بين الرعاية الأولية ورعاية الطوارئ.

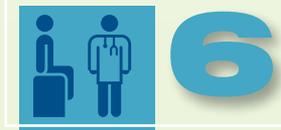
تحديد موعد

- اذكر ما إذا كنت مريضًا جديدًا أو قمت بزيارة المكان في السابق.
- قدم اسم ختتك التأمينية واسأل ما إذا كان المكان يقبل هذه الخطة التأمينية.
- أخبرهم باسم مقدم الرعاية الذي ترغب في زيارته وسبب موعد الزيارة.
- اسأل عن الأيام والأوقات المناسبة لك.



الاستعداد للزيارة

- أحضر معك بطاقتك التأمينية.
- تعرّف على التاريخ الصحي لعائلتك وأعد قائمة بأيّ أدوية تتناولها.
- أحضر قائمة بالأسئلة والأمور التي ترغب في مناقشتها، ودرّج ملاحظات خلال الزيارة.
- اصطحب معك شخص لمساعدتك إذا كنت بحاجة إلى ذلك.



تحديد ما إذا كان مقدم الرعاية مناسبًا لك

- هل شعرت براحة تجاه مقدم الرعاية الذي قابلته؟
- هل تمكنت من التواصل مع مقدم الرعاية واستيعاب ما يقوله؟
- هل شعرت أنه باستطاعتك أنت ومقدم الرعاية اتخاذ قرارات صائبة معًا؟
- تذكر: لا بأس من تغيير مقدم الرعاية!



إذا كنت ترغب في تغيير مقدم الرعاية، فارجع إلى الخطوة الرابعة.



خطوات ما بعد الزيارة

- اتبع تعليمات مقدم الرعاية.
- اصرف أيّ وصفات طبية يكتبها لك مقدم الرعاية، وتناول الأدوية حسب الإرشادات.
- حدد موعد لزيارة متابعة إذا كنت بحاجة إليها.
- راجع بيان شرح المزايما والخدمات وسدد الفواتير الطبية.
- تواصل مع مقدم الرعاية أو خطة التأمين الصحي أو الوكالة المختصة ببرنامج Medicaid أو CHIP بالولاية لطرح أية استفسارات.





1 صحتك قبل كل شيء.

البقاء بصحة جيدة يزيد من فرص تواجده بين عائلتك وأصدقائك والاستمتاع بعمر مديد. استفد من تغطيتك الصحية في حالتك المرض والصحة، لمساعدتك على الاستمتاع بحياة مديدة وصحية. وعلى الرغم من أهمية التغطية الصحية، إلا أنه لا مناص من اتباع نمط حياة صحي.

فيما يلي ما يمكنك فعله لجعل صحتك وعافيتك قبل كل شيء:

- تخصيص وقت للنشاط البدني وتناول طعام صحي والاسترخاء والنوم.
- الحصول على الخدمات الوقائية المناسبة لك.
- القيام بأداء دور فعّال إزاء صحتك.
- معرفة المزيد حول ما يمكنك فعله للاستمتاع بصحة جيدة ومشاركة ما تعلمته مع عائلتك وأصدقائك.



من هو مقدم الرعاية؟

نحن نستخدم مصطلح "مقدم الرعاية" في ثنايا هذا الكتيب لنشير به إلى اختصاصي الرعاية الصحية. وهو إما أن يكون طبيباً أو ممرضة ممارسة أو اختصاصي صحة سلوكية أو أيّ اختصاصي رعاية صحية آخر تزوره. سيكون مقدم الرعاية الأولية هو مقدم الرعاية الذي ستزوره كثيراً، وسوف يزودك بالمعلومات ويساعدك على تتبع حالتك الصحية بمرور الوقت.

ما سبب أهمية الرعاية الصحية الوقائية؟

تشمل الخدمات الوقائية الرعاية الصحية مثل الفحوصات الطبية والفحوصات العامة والمشورة الطبية للمرضى، التي يتم استخدامها للوقاية من الأمراض والأوبئة والمشكلات الصحية الأخرى، أو للكشف عن المرض في مرحلة مبكرة حيث تكون فعالية العلاج أفضل. ويعد الحصول على الخدمات الوقائية الموصى بها واتخاذ خيارات نمط الحياة الصحي خطوات أساسية للاستمتاع بصحة جيدة وعافية.

وجود مقدم رعاية على دراية باحتياجاتك الصحية وجدير بثقتك ويسهل التعاون معه، قد يساعدك على:

- ضمان الحصول على الخدمات الوقائية المناسبة لك
- اتخاذ خيارات نمط الحياة الصحي
- تحسين حالتك العقلية والعاطفية
- تحقيق أهدافك المتعلقة بالصحة والعافية.

الاحتفاظ بجميع المعلومات الصحية في مكان واحد.

استخدم هذا الكتيب لتتبع معلومات تغطيتك الصحية ومقدمي الرعاية الصحية وصحتك. ومن الأهمية بمكان تحديث هذه المعلومات، وقد تحتاج إلى حمل نسخة معك لاستخدامها في حالات الطوارئ. وتذكر أن تحمي هويتك بالحفاظ على معلوماتك الشخصية آمنة.

نصيحة عالية

قد تحصل على زيارة سنوية أو بعض الخدمات الوقائية الموصى بها مجاناً مثل لقاح الأنفلونزا وفحص السمنة والاستشارة، وفحص الاكتئاب. تحدث مع مقدم الرعاية بشأن ما هو مناسب لك، واستخدم "قائمة تحقق الصحة الشخصية" في الجزء الخلفي من هذا الكتيب لتعقب النتائج.



فهم طبيعة التغطية الصحية. 2



تتولى التغطية الصحية سداد جميع تكاليف خدمات مقدم الرعاية والأدوية والرعاية في المستشفى والأجهزة الخاصة عندما تكون مريضًا. كما أنها مهمة أيضًا عندما تكون بصحة جيدة. تشمل معظم التغطية عمليات التحصين للأطفال والبالغين، والزيارات السنوية للسيدات وكبار السن، وفحوصات السمعة، والمشورة للأفراد من جميع الأعمار وغير ذلك الكثير، وكل ذلك مجانًا. حافظ على تغطيتك الصحية من خلال سداد الأقساط التأمينية الشهرية (إذا كان هناك أقساط).

قد تختلف خطط التأمين باختلاف مقدمي الرعاية الذين تزورهم ومقدار ما تدفعه. ويختلف أيضًا برنامجي CHIP و Medicaid من ولاية لأخرى. تابع مع شركة التأمين أو برنامج CHIP و Medicaid بالولاية للتأكد من أنك على دراية بالخدمات ومقدمي الرعاية الذين تشمل خطة التأمين سداد تكاليفهم ومقدار تكلفة كل زيارة وتكلفة الأدوية. واطلب منها وثيقة "ملخص المزايا والتغطية" التي توضح بإيجاز السمات الرئيسية للخطة أو التغطية، مثل المزايا والخدمات المشمولة، وأحكام تقاسم التكاليف، وقيود التغطية واستثناءاتها.



فيما يلي شرح لبعض الكلمات الرئيسية المستخدمة في مجال التأمين الصحي التي قد تسمعها. ويرد تفسيراً للكلمات الرئيسية الأخرى في الجزء الخلفي من هذا الكتيب.

- **الشبكة (Network)** هي المنشآت ومقدمي الرعاية والموردين الذين تعاقدت معهم شركة التأمين الصحي لتقديم خدمات الرعاية الصحية.
- اتصل بشركة التأمين لمعرفة مقدمي الرعاية "المتعاقدة معهم". وقد يُطلق على مقدمي الرعاية هؤلاء أيضًا "مقدمي الرعاية المفضلين" أو "مقدمي الرعاية المشاركين".
- إذا كان مقدم الرعاية "غير متعاقد مع الشركة"، فقد تكلفك زيارته مبلغًا أكبر.
- قد تتغير الشبكات. لذا تحقق من مقدم الرعاية في كل مرة تحدد فيها موعدًا للزيارة، حتى تعرف مقدار ما ستدفعه.

• **المبلغ المقتطع (Deductible)** هو المبلغ الذي تدين به لخدمات الرعاية الصحية، التي تتولى شركة التأمين الصحي أو الخطة تغطيتها قبل أن تبدأ شركة التأمين الصحي أو الخطة في السداد.

فعلى سبيل المثال، إذا كان المبلغ المقتطع منك 1000 دولار، فلن تسدد خطة التأمين أي مبالغ حتى تسدد المبلغ المقتطع 1000 دولار لخدمات الرعاية الصحية المشمولة الخاضعة للمبلغ المقتطع. قد لا ينطبق المبلغ المقتطع على جميع الخدمات.

• **التأمين المشترك (Co-insurance)** هو حصتك في تكاليف خدمة الرعاية الصحية المشمولة، وتُحسب كنسبة مئوية (على سبيل المثال، 20%) من المبلغ المسموح به للخدمة. وتلتزم بسداد قيمة التأمين المشترك بالإضافة إلى أي مبالغ مقتطعة تدين بها. على سبيل المثال، إذا كان المبلغ المسموح به لزيارة الطبيب ضمن التأمين الصحي أو الخطة هو 100 دولار وقد سددت المبلغ المقتطع الواجب عليك، حينئذ يكون مقدار مبلغ التأمين المشترك الذي نسبته 20% من المبلغ المسموح 20 دولارًا. ويتحمل التأمين الصحي أو الخطة بقية المبلغ المسموح به.



• **مبلغ السداد المشترك (Copayment)** أو السداد المشترك هو مبلغ قد يُطلب منك سداًه كمشاركة منك في تكلفة الخدمة أو المستلزمات الطبية، مثل زيارة الطبيب أو زيارة عيادات خارجية بمستشفى أو الحصول على دواء وفق وصفة. ويُقدر مبلغ السداد المشترك عادة بقيمة محددة وليس نسبة مئوية. على سبيل المثال، قد تدفع 10 دولارات أو 20 دولارًا مقابل زيارة الطبيب أو إجراءات معملية أو صرف وصفات الدواء. تتراوح مبالغ السداد المشترك عادة ما بين 0 دولار و50 دولارًا حسب خطة التأمين الخاصة بك ونوع الزيارة أو الخدمة.

• **القسط التأميني (Premium)** هو مبلغ يجب دفعه مقابل التأمين الصحي أو خطة التأمين. وتدفع أنت و/أو جهة عملك عادة هذا القسط على أساس شهري أو ربع سنوي أو سنوي. وهو غير مشمول في المبلغ المقتطع أو مبلغ السداد المشترك أو التأمين المشترك. وإذا لم تدفع قسطك التأميني، حينئذ قد تفقد التغطية التأمينية.



- **الحد الأقصى للدفع (Out-of-pocket maximum)** هو أقصى مبلغ تدفعه خلال فترة وثيقة التأمين (عادة ما تكون عامًا واحدًا) قبل شروع التأمين الصحي أو خطة التأمين في تحمل الدفع بنسبة 100% مقابل المزايا الصحية الأساسية المشمولة. ويشمل هذا الحد المبالغ المقتطعة أو التأمين المشترك أو مبالغ السداد المشترك أو الرسوم المشابهة وأية نفقات أخرى تُطلب من الفرد لسداد مصروفات طبية مؤهلة. ولا يتضمن هذا الحد الأقساط التأمينية أو النفقات المدفوعة للحصول على مزايا التأمين الصحي غير الأساسية.
- لا يتجاوز الحد الأقصى للتكلفة المدفوعة مقابل خطة Marketplace عن عام 2014 مبلغ 6350 دولار بالنسبة للفرد و12700 دولار بالنسبة للأسرة.

- **بيان شرح المزايا والخدمات (Explanation of Benefits)** هو ملخص لمصاريف الرعاية الصحية ترسله إليك خطة التأمين الصحي بعد زيارتك أحد مقدمي الرعاية الصحية أو حصولك على خدمة. وهو ليس فاتورة. بل إنه سجل للرعاية الصحية التي حصلت عليها أنت أو الأفراد الذين تشملهم تغطية وثيقتك التأمينية، والمبلغ الذي يتقاضاه مقدم الرعاية الصحية من خطة التأمين الصحي. إذا اضطرت إلى دفع مبلغ أكبر للحصول على الرعاية الصحية، سيُرسل إليك مقدم الرعاية الصحية فاتورة منفصلة.



بطاقة التأمين أو الوثائق الأخرى



قد تكون حصلت على باقة عضوية تشمل معلومات حول تغطيتك التأمينية سواءً من خلال خطة التأمين الصحي أو برنامج Medicaid أو برنامج CHIP بالولاية. اطلع على هذه المعلومات لأنك ستحتاج إليها عند زيارة أحد مقدمي الرعاية أو عند اتصالك بشركة التأمين للاستفسار عن أي شيء. إذا لم تستطع قراءة هذه المعلومات أو فهمها، اتصل بخطة التأمين الصحي أو برنامج Medicaid أو برنامج CHIP بالولاية واطلب توضيح هذه المعلومات.

قد تكون تلقيت بطاقة أو وثيقة أخرى كإثبات لتأمينك. وقد تبدو بطاقتك مختلفة عن هذه البطاقة، ولكن يجب أن تتضمن نفس المعلومات. وهناك بعض خطط التأمين الصحي لا تتضمن بطاقات، ولكن حينئذ يجب أن تحصل على هذه المعلومات بصورة أخرى. إذا لم تستلم أي بطاقة، اتصل بخطة التأمين الصحي لمعرفة ما إذا كان يجب الحصول على واحدة.

اسم شركة التأمين

4 نوع الخطة

تاريخ النفاذ

رقم مجموعة وصفات الدواء XXXXX

مبلغ السداد المشترك الخاص بوصفات الدواء
15 دولارًا، دواء جنيس
20 دولارًا، دواء يحمل علامة تجارية

7

1 اسم العضو: جين دوي

2 رقم العضو: XXX-XX-XXX

3 رقم المجموعة: XXXXX-XXX

مبلغ السداد المشترك لمقدم الرعاية الأولية 15 دولارًا
مبلغ السداد المشترك لاختصاصي الرعاية 25 دولارًا
مبلغ السداد المشترك لغرفة الطوارئ 75 دولارًا

5

6 خدمة الأعضاء: 800-XXX-XXXX

قد تشمل بطاقة التأمين أو وثيقة أخرى تتلقاها من خطة التأمين الصحي أو برنامج Medicaid أو برنامج CHIP بالولاية المعلومات التالية:

- 1 **اسم العضو وتاريخ ميلاده. يُطبعان.** يُطبعان عادة على البطاقة.
- 2 **رقم العضو.** العضو. يُستخدم هذا الرقم لتحديد هويتك حتى يتمكن مقدم الرعاية من إعداد فاتورة لخطة التأمين الصحي الخاصة بك. وإذا كانت التغطية التأمينية تشمل أيضاً زوجك أو أطفالك، فقد تشابه أرقام العضوية بدرجة كبيرة.
- 3 **رقم المجموعة.** يُستخدم هذا الرقم لمعرفة المزايا المحددة في خطتك. كما يُستخدم أيضاً في تحديد هويتك حتى يتمكن مقدم الرعاية من إعداد فاتورة لشركة التأمين.
- 4 **نوع الخطة.** قد تحمل بطاقتك ملصق مطبوع عليه HMO أو PPO أو HSA أو Open أو كلمة أخرى تصف نوع خطتك. توضح لك هذه الكلمات نوع الشبكة الخاصة بخطتك ومقدمي الرعاية الذين يمكنك زيارتهم "المتعاقدين مع شركة التأمين".
- 5 **مبلغ السداد المشترك.** هو عبارة عن المبالغ التي ستدين بها عند حصولك على الرعاية الصحية.
- 6 **أرقام الهواتف.** يمكنك الاتصال بخطة التأمين الصحي إذا كان لديك أية أسئلة بشأن العثور على مقدم رعاية أو ما تشمله التغطية التأمينية. وتوجد أرقام الهاتف أحياناً على ظهر البطاقة.
- 7 **مبلغ السداد المشترك الخاص بوصفات الدواء.** هو عبارة عن المبالغ التي ستدين بها نظير كل وصفة دواء قمت بصرفها.



يمكن أن تساعدك الأسئلة الواردة أدناه على فهم التغطية التأمينية بصورة أفضل وما ستدفعه عند حصولك على الرعاية الصحية. إذا لم تعرف إجابات هذه الأسئلة، يُرجى الاتصال بخطة التأمين أو الوكالة المختصة ببرنامح Medicaid أو برنامح CHIP بالولاية.

- كم المبلغ الذي سيتعين علي دفعه مقابل كل زيارة رعاية أولية؟ هل هي زيارة تخصصية؟ أم هي زيارة تتعلق بالصحة العقلية/السلوكية؟
- هل سيلزمي دفع مبلغ مختلف إذا زرت مقدم رعاية "متعاقد مع شركة التأمين" أو "غير متعاقد مع شركة التأمين"؟
- كم المبلغ الذي سيلزمي دفعه مقابل الأدوية الموصوفة؟
- هل هناك حدود لعدد الزيارات إلى أي من مقدمي الرعاية، مثل مقدم رعاية الصحة السلوكية أو أخصائي العلاج الطبيعي؟
- كم تبلغ التكلفة التي سوف أدفعها عند التوجه إلى غرفة الطوارئ إذا لم تكن حالة طارئة؟
- ما قيمة المبلغ المقتطع الذي سأتحمله؟
- هل أنا بحاجة إلى إحالة لزيارة اختصاصي؟
- ما هي الخدمات التي لا تشملها خطتي؟

منع الاحتيال في تقديم الرعاية الصحية

في حال استخدام أي شخص آخر بطاقتك التأمينية أو رقم العضوية الخاص بك للحصول على أدوية بوصفات أو رعاية طبية، في هذه الحالة يكون هذا الشخص مرتكبًا للاحتيال. قدم المساعدة لمنع الاحتيال في تقديم الرعاية الصحية.

- لا تسمح لأي شخص باستخدام بطاقتك التأمينية.
- حافظ على معلوماتك الشخصية آمنة.
- اتصل بشركة التأمين على الفور في حال فقد بطاقة التأمين أو الشك في التعرض للاحتيال.



فيما يلي بعض الأمثلة حول كيفية استخدام خطة التأمين أو برنامج Medicaid أو برنامج CHIP بالولاية للشروط التي تمت مناقشتها في هذا القسم لتغطية رعايتك الطبية.

• يجب أن تزودك جميع خطط التأمين الصحي بملخص للمزايا والتغطية، بحيث يشمل على هذه الأمثلة التي توضح كيف تساعد الخطة في سداد تكاليف الخدمات.

• سوف تختلف الرعاية والتكاليف الفعلية تبعًا لاحتياجاتك من الرعاية الصحية والتغطية التأمينية.

• اتصل بخطة التأمين الصحي أو برنامج Medicaid أو برنامج CHIP بالولاية للحصول على مزيد من المعلومات.

متابعة داء السكري من النوع 2 (عام واحد من الرعاية الروتينية لحالة مزمنة مسيطر عليها)

- المبلغ المستحق لمقدمي الرعاية: 5400 دولارًا
- تدفع خطة التأمين 3520 دولارًا
- يدفع المريض 1880 دولارًا

نموذج تكاليف الرعاية:

2900 دولار	الوصفات الطبية
1300 دولار	الأجهزة والمستلزمات الطبية
700 دولار	زيارات الطبيب والإجراءات
300 دولار	التشخيص
100 دولار	الفحوصات المعملية
100 دولار	التطعيمات والوسائل الوقائية الأخرى
5400 دولار	الإجمالي

يدفع المريض:

800 دولار	المبالغ المقتطعة
500 دولار	مبالغ السداد المشترك
580 دولار	التأمين المشترك
1880 دولار	الإجمالي

الأرقام لا تمثل التكاليف الفعلية ولا تشمل جميع المعلومات الرئيسية.

المصدر: <https://www.cms.gov/CCIIO/Resources/Files/Downloads/sbc-sample.pdf>

الوضع

(الولادة الطبيعية)

- المبلغ المستحق لمقدمي الرعاية: 7540 دولارًا
- تدفع خطة التأمين 5490 دولارًا
- يدفع المريض 2050 دولارًا

نموذج تكاليف الرعاية:

2700 دولار	مصاريف المستشفى (الامر)
2100 دولار	رعاية التوليد الروتينية
900 دولار	مصاريف المستشفى (الطفل)
900 دولار	التخدير
500 دولار	الفحوصات المعملية
200 دولار	الوصفات الطبية
200 دولار	الأشعة
40 دولار	التطعيمات والوسائل الوقائية الأخرى
7540 دولار	الإجمالي

يدفع المريض:

700 دولار	المبالغ المقتطعة
30 دولار	مبالغ السداد المشترك
1320 دولار	التأمين المشترك
2050 دولار	الإجمالي

3 معرفة أماكن تقديم الرعاية.



هل تحتاج إلى مساعدة؟
اتصل على الرقم 9-1-1 إذا كانت لديك
حالة طارئة أو حالة تعرض الحياة
للخطر.

على الرغم من إمكانية تلقيك الرعاية الصحية في عدة أماكن مختلفة، بما في ذلك قسم الطوارئ، إلا أنه من الأفضل لك تلقي الرعاية الروتينية والخدمات الوقائية الموصى بها من مقدم رعاية أولية. حيث توجد بعض الاختلافات الجوهرية بين الزيارات إلى مقدم الرعاية الأولية والزيارات إلى قسم الطوارئ، مثل التكلفة والوقت المنقضي في الانتظار لتلقي الرعاية والمتابعة. يساعدك الجدول الوارد في الصفحتين 18 و19 على معرفة أوجه الاختلاف العديدة بين زيارة مقدم الرعاية الأولية وزيارة قسم الطوارئ.



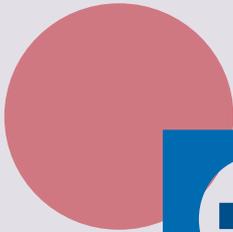
يمكنك العثور على مقدمي الرعاية الأولية في العيادات والمستوصفات والمراكز الصحية في جميع أنحاء البلد. واعتماداً على تغطيتك التأمينية وظروفك الشخصية، يمكنك العثور على مقدم رعاية أولية في:

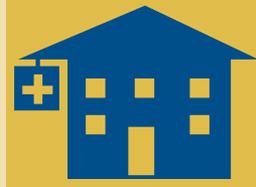
- العيادات والمجموعات الطبية الخاصة
- مراكز الرعاية المتنقلة والعيادات الخارجية
- مراكز الصحة المؤهلة الفيدرالية
- العيادات المجتمعية والمجانية
- مراكز الصحة الموجودة بالمدارس
- الخدمة الصحية الهندية ومنشآت البرنامج الصحي الهندي الحضري والقبلي
- المراكز الطبية التابعة لوزارة شؤون المحاربين القدامى والعيادات الخارجية.

يتعاون مقدمو الرعاية الأولية مع المرضى كل يوم لضمان تلقيهم الخدمات الوقائية المناسبة ومتابعة حالاتهم المزمنة وتحسين صحتهم وعافيتهم. وقد توفر بعض الأماكن خدمات ومساعدات تختلف حسب احتياجات المجتمع الذي يخدمونه، مثل الخدمات والمساعدات المجتمعية، والصحة النفسية، وصحة الفم والأسنان، والخدمات البصرية، والنقل، وخدمات الترجمة الفورية.

معلومات يجدر معرفتها قبل الزيارة

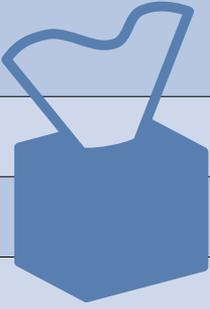
لا يشارك جميع مقدمي الرعاية والمنشآت في جميع خطط التأمين أو أنواع التغطية التأمينية. اتصل بالعيادة قبل الذهاب للتأكد من تعاملهم مع المرضى ممن لديهم نفس تغطيتك التأمينية.





أوجه الاختلاف بين عيادة مقدم الرعاية وقسم الط

مقدم الرعاية الأولية



سوف تدفع مبلغ السداد المشترك مقابل تلقي الرعاية الأولية، إذا حصلت على رعاية. وقد يكلفك ذلك حتى 50 دولارًا.

يمكنك الزيارة عندما تشعر بالمرض وعندما تكون بصحة جيدة.

تتصل مسبقًا لتحديد موعد.

قد تنتظر فترة يسيرة حتى يتم إدخالك بعد الوصول ولكن عمومًا سيتم توقيع الكشف عليك بحلول موعدك.

عادة، سوف تقابل نفس مقدم الرعاية كل مرة.

سوف يطلع مقدم الرعاية الصحية غالبًا على سجلك الصحي.

يتعاون مقدم الرعاية معك لمتابعة حالاتك المزمنة ومساعدتك على تحسين صحتك بشكل عام.

سوف يفحص مقدم الرعاية جوانب أخرى من حالتك الصحية، وليس فقط المشكلة التي جاءت بك في ذلك اليوم.

إذا كنت بحاجة إلى زيارة مقدمي رعاية آخرين أو متابعة رعايتك، يمكن لمقدم الرعاية مساعدتك على إعداد خطة، والحصول على الأدوية المناسبة لك، وتحديد جدول لزيارات المتابعة الموصى بها أو العثور على اختصاصيين.

في بعض الأماكن قد تتمكن من زيارة أحد مراكز الرعاية العاجلة. إذا كانت الرعاية العاجلة متوفرة في منطقتنا

قسم الطوارئ

من المرجح أن تدفع مبلغ سداد مشترك وتأمين مشترك مع ضرورة دفع المبلغ المقتطع قبل تغطية خطة التأمين الصحي للتكاليف، ولاسيما إن لم تكن حالة طارئة. وقد يتراوح مبلغ السداد المشترك بين 50 و150 دولارًا.

يتعين عليك الذهاب فقط في حالة الإصابة أو المرض الشديد.

يمكنك الحضور وقتما تريد وتنتظر حتى يحين دورك.

قد تنتظر لعدة ساعات قبل توقيع الكشف عليك إذا لم تكن حالة طارئة.

سوف تقابل مقدم الرعاية الذي يعمل في ذلك اليوم.

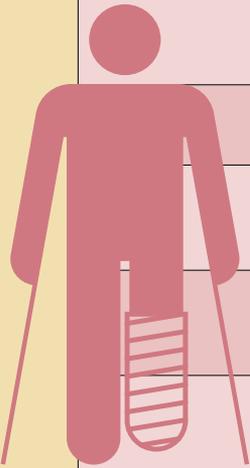
من المحتمل ألا يتمكن مقدم الرعاية الذي يوقع الكشف عليك من الاطلاع على سجلاتك الصحية.

قد لا يعرف مقدم الرعاية الحالات المزمنة التي تعاني منها.

لن يفحص مقدم الرعاية سوى المشكلة الملحة فقط التي أتيت من أجل معالجتها ولن يستفسر عن أمور أخرى.

عند انتهاء زيارتك ستوجه بالمتابعة مع اختصاصي و/أو مقدم الرعاية الأولية لديك. قد لا يوجد أي دعم متابعة.

ك، اتصل بخطة التأمين الصحي قبل الزيارة لمعرفة المبلغ الذي يتعين عليك دفعه.



العثور على مقدم رعاية. 4



يعد اختيار مقدم الرعاية المناسب أحد أهم القرارات التي ستأخذها بشأن رعايتك الصحية، والعثور على الاختيار المناسب قد يستغرق بعض الجهد.

تذكر أنك تبحث عن شريك جدير بثقتك ويمكنك التعاون معه لتحسين صحتك وعافيتك، لذا امنح نفسك وقتاً للتفكير في ما تحتاج إليه. وبناءً على مدى تعقيد احتياجاتك من الرعاية الصحية، قد تحتاج إلى مقابلة مقدمي رعاية من مختلف التخصصات. فيما يلي اختصاصين شائعين لمقدمي الرعاية.

مقدم الرعاية الأولية (Primary Care Provider) وهو الشخص الذي ستقابلهُ أولاً لمعالجة معظم المشكلات الصحية. وسيتعاون معك أيضاً لإجراء الفحوصات الموصى بها، وحفظ سجلاتك الصحية، ومساعدتك على متابعة حالاتك المزمنة، وتعريفك بمقدمي رعاية من تخصصات أخرى إذا كنت بحاجة إليهم. فإذا كنت بالغاً، قد يتصل مقدم الرعاية الأولية بطبيب العائلة أو طبيب باطني أو ممارس عام أو ممرضة ممارسة أو مساعد طبيب. وقد يتصل مقدم الرعاية لطفلك الصغير أو المراهق بطبيب أطفال. أما إذا كنت مسنّاً، فقد يتصل مقدم الرعاية باختصاصي طب الشيخوخة.

في بعض الحالات قد تخصص خطة التأمين الصحي لك مقدم رعاية. ويمكنك عادة تغيير مقدمي الرعاية إذا كنت تريد ذلك. اتصل بخطة التأمين الصحي لمعرفة كيفية فعل ذلك.

الاختصاصي (Specialist) وهو الشخص الذي سيقابلك لتقديم خدمات محددة أو علاج حالات معينة. ويشمل الاختصاصيون: أطباء القلب، واختصاصيي الأورام، واختصاصيي علم النفس، واختصاصيي الحساسية، واختصاصيي الأقدام، وجراحي تقويم العظام.

قد تحتاج إلى **إحالة (Referral)** (أو الحصول على توجيه محدد) من مقدم الرعاية الأولية قبل زيارة أي اختصاصي لكي تغطي خطة التأمين الصحي قيمة زيارتك. وبالنسبة لبعض الخدمات، قد تتطلب خطة التأمين الصحي الحصول على **إذن مسبق (Preauthorization)**—وهو قرار من قبل التغطية التأمينية أو خطة التأمين الصحي يوضح الضرورة الطبية إلى خدمة رعاية صحية أو خطة علاج أو دواء موصوف أو جهاز طبي دائم. كما يسمى ذلك أيضًا، تصريح مسبق أو موافقة مسبقة أو تحويل مسبق.

مقدم الرعاية المناسب

قد يستغرق الأمر أكثر من زيارة واحدة لتقرر ما إذا كان مقدم الرعاية مناسب لك أم لا.





اتبع هذه الخطوات الأربع للعثور على مقدم رعاية جدير بثقتك ويمكن أن تتعاون معه لتتعم بحياة صحية جديدة.

1. تحديد مقدمي الرعاية المتعاقدين مع شركة التأمين.

- اتصل بشركة التأمين التابع لها أو برنامج Medicaid وبرنامج CHIP بالولاية، أو اطّلع على موقعهم الإلكتروني أو راجع كتيب عضويتك للعثور على مقدمي الرعاية المتعاقدين مع شركة التأمين ممن يشاركون في تغطيتك الصحية.
- أخبرهم إن كنت تبحث عن شيء بعينه، مثل مقدم رعاية يتحدث لغة غير الإنجليزية أو شخص يلبي احتياجاتك بسبب ما تعانيه من إعاقة حركية أو أي خلل وظيفي آخر.
- إذا كان لديك بالفعل مقدم رعاية تفضله وتريد أن تتابع التعاون معه، اتصل بعيادته واسأله عن قبوله للتغطية التأمينية.
- ضع في اعتبارك أنه في أغلب الأحيان، ستدفع المزيد لمقابلة مقدم رعاية ليس متعاقدًا مع شركتك أكثر من مقدم الرعاية المتعاقد مع شركتك.

2. التحري.

- اسأل أصدقائك أو ذويك إذا كان لديهم مقدمي رعاية يفضلونهم.
- اسألهم عن تخصص مقدمي الرعاية وأسباب تفضيلهم لهم.
- في بعض الأحيان يمكنك البحث عن مقدمي رعاية عبر الإنترنت لمعرفة آراء الأشخاص الآخرين عنهم في المجتمع.



3. اختيار مقدم رعاية.

اتصل بعيادة مقدم الرعاية واستفسر منهم لمساعدتك على اختيار مقدم الرعاية الأولية الذي تريده. فيما يلي بعض الأمور التي ينبغي أن تضعها نصب عينيك:

- هل يقبل مقدم الرعاية مرضى جدد، أو مرضى لديهم نفس تغطيتك الصحية؟ قد يتغير ذلك خلال العام، لذا يتعين عليك أن تسأل دائماً.
- هل العيادة قريبة من منزلك أو عملك؟ كيف ستصل إلى هناك؟
- هل تناسب المواعيد جدول مواعيدك؟
- هل يتحدث مقدم الرعاية لغتك أم يتوفر لديه مترجم فوري؟
- إذا كنت تعاني قصوراً بالحركة أو خللاً وظيفياً آخر، هل بمقدورك الوصول إلى عيادة مقدم الرعاية، واستخدام طاولات الفحص والمقاييس، والحصول على المعلومات الرئيسية بالأساليب التي تناسب احتياجاتك؟
- ما هي المستشفيات التي يعمل بها مقدم الرعاية وهل يمكنك الوصول إليها؟
- هل العاملون بالعيادة يتسمون بالاحترام ويقدمون المساعدة؟

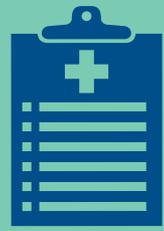
4. امنحهم فرصة!

في بعض الأحيان يستغرق الأمر أكثر من زيارة واحدة لتقرر ما إذا كان مقدم الرعاية مناسب لك أم لا.

نصيحة غالية

اسأل خطة التأمين إذا ما كنت تحتاج إلى تصريح مسبق قبل زيارتك لمقدم الرعاية. فإذا لم تحصل على إذن مسبق، قد تحاسب على الأمور التي كان يفترض أن تغطيها خطة التأمين الصحي.

5 تحديد موعد.



عند تحديد موعد، جهّز بطاقة التأمين أو غيرها من الوثائق وحدد ما تريد.

فيما يلي بعض الأمور التي يتعين عليك ذكرها عند الاتصال وما قد تُسأل عنه.

يتعين عليك ذكر:

- اسمك وإذا ما كنت مريضاً جديداً.
- سبب مقابلة مقدم الرعاية. يمكنك إخبارهم أنك تبحث عن مقدم رعاية أولية جديد وقد تطلب إجراء "اختبار سنوي" أو "زيارة اطمئنان"، أو قد تطلب الحضور لأنك تعاني من مشكلة محددة مثل الأنفلونزا أو الحساسية أو الاكتئاب.
- اسم خطة تأمينك أو أن لديك تغطية ضمن برنامج Medicaid أو برنامج CHIP، وتأكد من أن لديك معلومات صحيحة عن مقدمي الرعاية المتعاقدين مع شركة التأمين.
- اسم مقدم الرعاية الذي تريد مقابلته. قد يتعين عليك الانتظار لمدة أطول لتحديد موعد إذا كنت تطلب مقدم رعاية بعينه، ومن ثم قد يرشحون مقدم رعاية آخر متعاقد مع شركة التأمين إذا كنت تشعر بالمرض وتحتاج إلى القدوم مبكراً.
- إذا كانت لديك حاجة محددة، مثل خدمة الترجمة أو جهاز طبي لذوي الاحتياجات الخاصة، اسأل إذا ما كان مقدم الرعاية والعيادة يمكنهم تلبية حاجتك. إن لم يمكنهم ذلك، اسأل عن مقدم رعاية آخر في العيادة يمكنه فعل ذلك.
- الأيام والمواعيد المناسبة لك. فبعض العيادات توفر مواعيد في عطلة نهاية الأسبوع أو المساء.

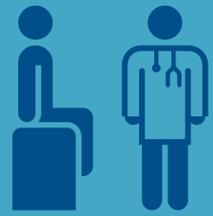
ينبغي عليك أيضًا أن تسأل:

- إذا ما كان بإمكانهم إرسال أي نماذج تحتاج إلى ملئها قبل الوصول. وهذا سيوفر لك وقتًا في يوم زيارتك.
- إذا ما كنت بحاجة إلى إحضار أي شيء معك أثناء زيارتك، مثل سجلات طبية أو الأدوية الحالية.
- ماذا تفعل إذا كنت بحاجة إلى تغيير موعدك أو إلغائه. تتقاضى بعض العيادات رسومًا عن المواعيد الفائتة، أو المواعيد المتأخرة أو المواعيد الملغاة قبل أقل من 24 ساعة من الوقت المحدد.

ماذا تتوقع عند تحديد موعد:

- قد يسألون عن معلومات بشأنك وعن تغطيتك التأمينية، لذا جهّز بطاقتك أو غيرها من الوثائق عند الاتصال.
- قد تنتظر بضعة أسابيع لتحديد موعد وخاصة إذا كنت مريضًا جديدًا.
- إذا اتصلت بعيادة مقدم الرعاية لأنك مريض، فقد تتمكن من مقابلته في نفس اليوم.

6 الاستعداد للزيارة.



إذا كانت هذه هي زيارتك الأولى لمقدم رعاية جديد أو إذا كنت تستخدم تغطية صحية جديدة، قد تحتاج إلى إحضار بضعة أشياء معك.

وهذا سيساعد مقدم الرعاية على فهم حالتك الصحية ونمط حياتك، وسيساعد أيضاً على تعاونكما سوياً لتحسين صحتك وعافيتك أثناء زيارتك وبعد مغادرتك.

من المهم الحضور مبكراً لموعدك!

عند وصولك إلى عيادة مقدم الرعاية، سجّل الوصول لدى موظفي مكتب الاستقبال. قد يُطلب منك تقديم الآتي:

- بطاقة التأمين أو غيرها من الوثائق.
- تحقيق شخصية يحمل صورة (على سبيل المثال رخصة قيادة أو بطاقة هوية حكومية أو مدرسية أو جواز سفر أو غير ذلك).
- نماذج مكتملة.
- مبلغ السداد المشترك، في حال دفعه. اطلب إيصالاً للاحتفاظ به.

قد يطلب الموظفون منك ملء نماذج إضافية والاطلاع على سياسة الخصوصية لديهم، التي تُعرفك بكيفية حفاظهم على خصوصية معلوماتك. وهذا ما يتطلبه القانون.

نصيحة غالية

إذا كنت تريد تغيير موعدك، اتصل بعيادة مقدم الرعاية بأسرع ما يمكن. يفرض الكثير من مقدمي الرعاية رسوماً في حال تأخرتك، أو عدم حضور الموعد أو إلغائه قبل أقل من 24 ساعة من الوقت المحدد. ولن تغطي معظم خطط التأمين الصحي هذه الرسوم.

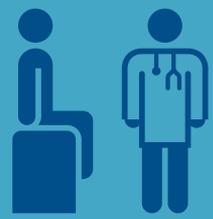
عند مقابلة مقدم الرعاية، من المفيد مشاركته ما يلي:

- السجلات الطبية والتاريخ الصحي العائلي، إذا كان لديك أي منها.
- الأدوية التي تناولتها (وكذلك الزجاجات حتى يتسنى لمقدم الرعاية معرفة الجرعة التي تأخذها). إذا كنت بحاجة إلى عبوة جديدة، اطلب واحدة.
- دوّن الأسئلة والمخاوف التي لديك عن صحتك، حتى لا تنساها.
- يمكنك إحضار شخص معك، مثل أحد الأصدقاء أو أحد أفراد العائلة، لمساعدتك في التحدث إلى مقدم الرعاية.



اعرف حقوقك

يجب أن نُعامل باحترام وتحظى معلوماتك بالسرية. إذا كنت غير راضٍ عن طريقة المعاملة، اطلب التحدث إلى أحد مديري العيادة أو مقدم الرعاية وأخبرهم بما يقلقك. وإذا لم تُحل الأمور، فقد تكون هذه العيادة غير مناسبة لك.



لا تكن خجولاً!

مقدم الرعاية موجود لمساعدتك على البقاء بصحة جيدة. ويكون بمقدوره تقديم رعاية أفضل إذا تحدثت معه عن صحتك وعافيتك وأطلعتته على الأسئلة والمخاوف التي تساورك. إذا قال مقدم الرعاية شيئاً لا تفهمه، فأفصح عن ذلك!

ينبغي أن تكون قادرًا على الإجابة عن الأسئلة التالية قبل مغادرة عيادة مقدم الرعاية:

- كيف حال صحي؟ ماذا يمكنني أن أفعل للبقاء بصحة جيدة؟
- ماذا أفعل بعد ذلك؟ هل أحتاج إلى إجراء فحص الدم أو اختبار آخر؟ إذا كان ذلك ضروريًا، لماذا؟ متى سأحصل على النتائج وكيف سيكون ذلك؟
- إذا كنت أعاني من مرض أو حالة مزمنة، ما هي خيارات علاجي؟ ما هي مميزات ومخاطر كل خيار؟ ماذا سيحدث إذا لم أهتم بحالتي؟
- إذا كنت بحاجة إلى تناول دواء، متى أتناوله وما هي الجرعة؟ هل توجد أي آثار جانبية؟ هل توجد أدوية جنيسة متاحة؟



اسأل

اسأل مقدم الرعاية عن المواد المكتوبة التي يمكنك أخذها إلى المنزل وقراءتها، وما إذا كان هناك رقم هاتف يمكنك الاتصال به عندما يكون لديك أي أسئلة. لا تغادر قبل أن تتم الإجابة على جميع أسئلتك وفهم ما ستفعله بعد ذلك.

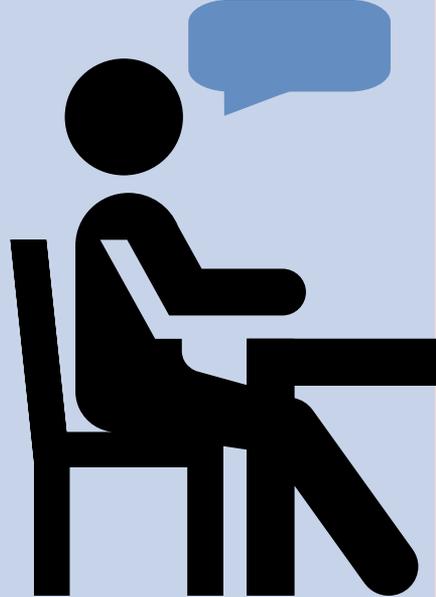
• هل احتاج إلى زيارة اختصاصي أو مقدم رعاية آخر؟ هل أطلب من مقدم الرعاية اقتراحًا؟ هل احتاج إلى إحالة؟ إذا كنت بحاجة إلى إحالة، هل يمكنني ذلك؟

• متى أحتاج إلى العودة لزيارتي القادمة؟

• ماذا أفعل إذا كان لدي أسئلة بعد رجوعي إلى المنزل؟

نصيحة عالية

إذا كان ينبغي عليك تناول دواء وكنت قلق بشأن تكلفته، فأخبر مقدم الرعاية. فقد يكون لديه خيارات دواء أرخص، أو لديه معرفة بالبرامج التي تساعد المرضى في دفع تكاليف أدويتهم.



تحديد ما إذا كان مقدم الرعاية مناسبًا لك.



إن حالتك الصحية وعافيتك مهمة وشخصية، وينبغي أن يكون لديك مقدم رعاية يمكنك العمل معه وثق به وتشعر بالراحة عند التحدث إليه.

تذكر:

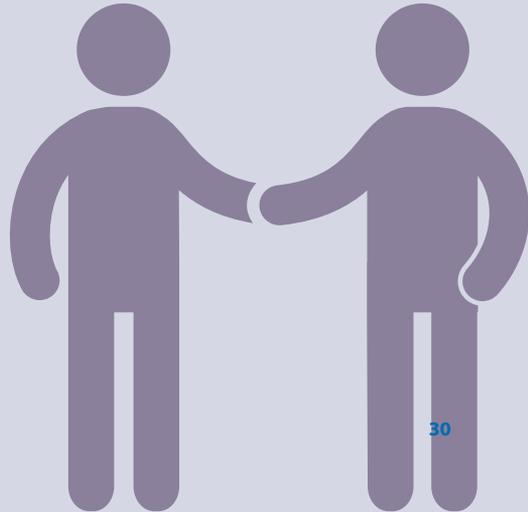
- من الضروري العثور على مقدم رعاية يلبي احتياجاتك.
- إذا لم تكن راضيًا عن زيارتك الأولى، يُرجى التفكير في تكرار الزيارة مرة أخرى. ويمكنك الاتصال بعيادة مقدم الرعاية وإخباره بمخاوفك. وبمقدورك أيضًا مقابلة مقدم رعاية آخر في تلك العيادة.

نصيحة عالية

إذا حُصص لك مقدم رعاية وكنت ترغب في تجربة مقدم رعاية آخر، يُرجى الاتصال بخطة التأمين الصحي أو زيارة موقعهم لإجراء هذا التغيير. تأكد من اختيارك مقدم رعاية متعاقد مع شركة التأمين وإلا ستدفع أكثر لتلقي الرعاية.

أفصح

إذا لم تكن مرتاحًا لمقدم الرعاية، فتحدث! فلا يوجد ثمة مشكلة في طلب تغيير مقدم الرعاية أو البحث عن مقدم رعاية آخر. سيلبي مقدم الرعاية المناسب احتياجاتك عندما تطلب ذلك.



نعم؟

لا؟

بعد أول زيارة لك، يُرجى التفكير في هذه الأسئلة:

- هل تتق بمقدم الرعاية، وهل تشعر بأنه يهتم بصحتك وبشخصك؟
 - هل تشعر بأنه يُنصت لك وأنه تم التعامل مع احتياجاتك الصحية؟
 - هل أجاب مقدم الرعاية على أسئلتك بأسلوب يمكنك فهمه؟
 - هل يستخدم مقدم الرعاية كلمات يمكنك فهمها، وهل تحدث ببطء بما يكفي، وهل أولى اهتمامًا بما تقول، وهل تحدث بأسلوب يجعلك تشعر بالارتياح؟
 - هل تشعر بأن مقدم الرعاية أبدى اهتمامًا بمخاوفك؟
 - عندما قام مقدم الرعاية بفحصك والتحدث إليك عن صحتك، هل أبدى احترامًا لآرائك وثقافتك ومعتقداتك؟ هل تكرر الزيارة في هذا المكان يشعرك بالراحة؟
 - هل قدم لك مقدم الرعاية أي مساعدة طلبتها، مثل مترجم فوري أو ترجمة تحريرية أو نموذج بديل من المواد المكتوبة. هل تجولت في العيادة واستخدمت الأجهزة الطبية بدون قيود؟
 - هل تشعر أن مقدم الرعاية أو العاملين بالعيادة تعاملوا معك بشكل ملائم؟
 - هل يمكنك الاتصال بمقدم الرعاية أو العاملين بالعيادة إذا احتجت لطرح سؤال؟
- إذا كانت إجابتك **"نعم"** على جميع هذه الأسئلة، فقد وجدت مقدم الرعاية المناسب لك!
- إذا كانت إجابتك **"لا"** على جميع هذه الأسئلة، اسأل نفسك عما إذا كان مقدم الرعاية أو العاملين سيغيرون موقفهم إذا تحدثت إليهم. فأحيانًا يكون طلب ما تحتاجه هو أفضل طريقة للحصول عليه.
- إذا كنت تود تغيير مقدمي الرعاية، **فارجع إلى الخطوة الرابعة** وألق نظرة مجددًا على قائمة مقدمي الرعاية "المتعاقدين مع شركة التأمين" للعثور على مقدم رعاية جدير بثقتك يمكنك التعاون معه.

8 خطوات ما بعد الزيارة.

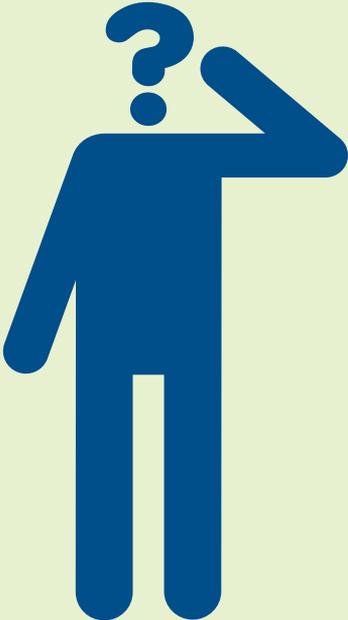


الآن وبعد أن عثرت على مقدم الرعاية وقمت بزيارتك الأولى، أين ستذهب بعد ذلك؟

ستقوم بزيارة مقدم الرعاية الأولية لتلقي الرعاية الوقائية الموصى بها والمساعدة في متابعة الحالات المزمنة، بالإضافة إلى أنك ستزوره عندما تشعر بالمرض. حتى لو زرت اختصاصي لتلقي خدمة أو فحص حالة معينة، سترجع دائمًا إلى مقدم الرعاية الأولية.

اطلب من مقدم الرعاية أو العاملين إخطارك بموعد زيارتك القادمة أو موعد الفحوصات الطبية الموصى بها. وحدد موعدًا لهذه الزيارة في أقرب وقت ممكن ودونه في مكان يتسنى لك تذكره أو في الجزء الخلفي من هذا الكتيب.

إذا كانت لديك أسئلة أو مخاوف بين الزيارات، اتصل بمقدم الرعاية. حيث يمكن لمقدم الرعاية المساعدة في الإجابة على الأسئلة التي تجول بخاطرك بشأن صحتك وعافيتك وتنظيم أي أدوية تتناولها.



احرص على اتباع توصيات مقدم الرعاية. على سبيل المثال، إذا طلب منك الذهاب إلى اختصاصي، فهل طلبت تحديد موعد؟

إذا لم تطلب تحديد موعد، فهل هذا بسبب:

أنك نسيت. هل تحتاج إلى تذكير؟ يُرجى وضعه في التقويم لديك، أو استخدام تطبيق على الهاتف الذكي.

أنك لم تفهم ما كان يفترض عليك فعله. اتصل بمقدم الرعاية. اطرح عليه أسئلة حتى تستوعب ما لا تفهمه، مع تدوين ملاحظات. فكّر في إحضار شخص تثق به ليرافقك في زيارتك المقبلة.

أنك كنت مشغولاً للغاية. تذكر أن صحتك مقدمة على كل شيء، فتحرك بسرعة. يعمل بعض مقدمي الرعاية لساعات متأخرة في اليوم أو خلال عطلة نهاية الأسبوع.

لم تستطع مادياً. إذا كنت قلقاً إزاء عدم استطاعتك تحمل نفقات رعايتك، قد يكون هناك طرقاً لخفض التكلفة. فبإمكان مقدم الرعاية منحك أدوية بسعر أرخص، أو قد تكون أنت مؤهلاً لبرامج تساعد في تكاليفك. استفسر عنها.

أنك لم تشعر أنك تُعامل باحترام وكرامة. إذا كانت طريقة مقدم الرعاية أو العاملين بالعيادة في الحديث أو التصرف تجعلك لا ترغب في العودة أو الاستماع لهم، يُرجى الإفصاح ذلك أو التفكير في تغيير مقدم الرعاية. سيعاملك مقدم الرعاية المناسب باحترام، وسيلبي احتياجاتك من حيث اللغة والثقافة والقدرة الحركية وغيرها.

أنك شعرت بالخوف. ينتاب الكثيرين القلق إزاء تلقي أخبار سيئة. تذكر أنه بتلقي الرعاية الوقائية المناسبة لك، فمن المرجح أن يكتشف مقدم الرعاية المرض أو المشكلة في وقت مبكر ويساعدك في التحسن بشكل أسرع.



قراءة بيان شرح المزايا والخدمات (EOB)

بعد زيارة مقدم الرعاية، قد تتلقى بيان شرح المزايا والخدمات المقدم من شركة التأمين. ويعتبر هذا البيان بمثابة نظرة عامة عن المصاريف الإجمالية لزيارتك والمبلغ المطلوب منك ومن خطة التأمين الصحي دفعه. لا يمثل بيان شرح المزايا والخدمات فاتورة، بل يساعدك على التأكد من أنك أنت وعائلتك المستفيدين الوحيدين من التغطية التأمينية. قد تحصل على الفاتورة من مقدم الرعاية بصورة منفصلة.

فيما يلي مثال يوضح بيان شرح المزايا والخدمات

قد يوجد رقم خدمة عملاء خطة التأمين أو الوكالة المختصة ببرامج Medicaid أو برنامج CHIP بجانب شعار الخطة أو على الجزء الخلفي من بيان شرح المزايا والخدمات.

بيان شرح المزايا والخدمات (EOB)

خدمة العملاء: 1-800-123-4567



اسم العضو:
العنوان:
المدينة، الولاية، الرمز البريدي:

تاريخ البيان: XXXXXX
رقم الوثيقة: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

هذا ليس فاتورة

رقم المجموعة: XXXXXX معرف الهوية: XXXXXXXX المجموعة: ABCDE رقم المجموعة: XXXXXX

اسم المريض: رقم المطالبة: XXXXXXXXXXXX
تاريخ الاستلام: مقدم الرعاية: 5 المدفوع له: تاريخ الدفع: XXXXXXXX

التكلفة الإجمالية للمطالبة			مسؤوليتك			الرسوم التي يفرضها مقدم الرعاية عليك		تفاصيل المطالبة			
7	6	4	3	2	1	رقم السطر	تاريخ الخدمة	وصف الخدمة	حالة المطالبة	مصاريف مقدم الرعاية	المصاريف المسموح بها
رميد مدفوعات الأقساط	\$0.00	\$2.15	\$0.00	\$0.00	\$0.00	1	-3/20/14 3/20/14	الرعاية الطبية المدفوع	\$31.60	\$2.15	\$35.00
رميد مدفوعات الأقساط	\$35.00	\$83.12	\$0.00	\$0.00	\$35.00	2	-3/20/14 3/20/14	الرعاية الطبية المدفوع	\$375.00	\$118.12	\$35.00
	\$35.00	\$85.27	\$0.00	\$0.00	\$35.00			الإجمالي	\$406.60	\$120.27	\$35.00

كود الملاحظة: رميد مدفوعات الأقساط - عندما يتجاوز المبلغ المقيد بالفاتورة الحد الأقصى الذي يسمح به تأمين المدفوعات. ويكون السداد عن المبلغ المسموح به.

احرص على دفع الفواتير والاحتفاظ بالمستندات. لن يوافق بعض مقدمي الرعاية على مقابلتك إذا لم تدفع الفواتير الطبية. ويمكنك استخدام الإنترنت للبحث عن معلوماتك الصحية، مثل نتائج الفحوصات والاختبارات أو الأدوية الموصوفة. ويمكن أن يساعدك هذا في العناية بمتابعة صحتك.

الطعون والشكاوى

إذا كانت لديك شكوى أو لست راضٍ عن رفض تغطية مطالبات تشملها خطة التأمين الصحي، حينئذ يمكنك تقديم طعن أو رفع شكوى. لطح أسئلة متعلقة بحقوقك أو للحصول على المساعدة، يمكنك الاتصال بخطة التأمين أو برنامج Medicaid أو برنامج CHIP بالولاية. إذا كنت تعتقد أنك تحملت رسوم فحوصات أو خدمات من المفترض تشملها تغطيتك، فاحفظ بالفاتورة واتصل برقم الهاتف الموجود على بطاقتك التأمينية أو وثائق الخطة على الفور. وتمتلك شركات التأمين مراكز دعم واتصالات لمساعدة أعضاء الخطة.

5 المدفوع له هو الشخص الذي يتلقى أي تعويض عن دفع مبلغ يزيد عن قيمة المطالبة

6 المبلغ المستحق عليك هو المبلغ الذي يتعين على المريض أو عضو خطة التأمين سداه بعد قيام شركة التأمين بدفع كل شيء آخر. قد تكون سددت جزءاً من هذا المبلغ بالفعل، وقد لا يتم خصم المبالغ المدفوعة مباشرة إلى مقدم الرعاية من هذا المبلغ.

7 كود الملاحظة هو ملاحظة من خطة التأمين توضح المزيد حول التكاليف والمصاريف والمبالغ التي تم سداها مقابل زيارتك.

1 وصف الخدمة هو وصف لخدمات الرعاية الصحية التي تلقيتها، مثل الزيارة الطبية أو الاختبارات المعملية أو الفحوصات.

2 مصاريف مقدم الرعاية هي المبلغ الذي يقدم به مقدم الرعاية فاتورة مقابل زيارتك.

3 المصاريف المسموح بها هي المبلغ الذي يسترده مقدم الرعاية؛ وقد يختلف هذا المبلغ باختلاف رسوم مقدم الرعاية.

4 المبلغ المدفوع من قبل شركة التأمين هو المبلغ الذي تدفعه خطة التأمين إلى مقدم الرعاية.

اتصل بخطة التأمين الصحي إذا كان لديك استفسارات حول بيان شرح المزاي والخدمات.

مسرد المصطلحات

الطعن (Appeal)

- الإجراء الذي تتخذه في حالة عدم موافقتك على قرار خطة التأمين الصحي الخاص بالتغطية أو السداد. ويمكنك الطعن إذا تجاهلت خطة التأمين الصحي أمراً من الأمور التالية:
- طلبك الحصول على خدمة رعاية صحية أو مستلزمات طبية أو دواء موصوف، تعتقد أنه من حقه.
 - طلبك السداد مقابل الرعاية الصحية أو الدواء الموصوف الذي حصلت عليه بالفعل
 - طلبك تغيير المبلغ الذي يتعين عليك سداده مقابل الدواء الموصوف
 - يمكنك أيضاً الطعن إذا كان لديك تغطية بالفعل وتوقفت خطة التأمين عن السداد.

التأمين المشترك (Co-insurance)

المبلغ الذي قد تُطالب بسداده ليكون الحصة المفروضة عليك من قيمة تكلفة الخدمات بعد سدادك لأي مبالغ مقتصعة، ويحتسب التأمين المشترك عادةً بالنسبة المئوية (على سبيل المثال 20%).

مبلغ السداد المشترك (Copayment)

مبلغ قد تُطالب بسداده ليكون الحصة المفروضة عليك من قيمة تكلفة الخدمة أو المستلزمات الطبية، مثل زيارة الطبيب أو زيارة العيادات الخارجية بالمستشفى أو الحصول على دواء موصوف. ويُقدر مبلغ السداد المشترك عادةً بقيمة محددة وليس نسبة مئوية. فعلى سبيل المثال، قد تقوم بسداد 10 دولارات أو 20 دولاراً مقابل زيارة طبيب أو وصفة دوائية.

المبلغ المقتطع (Deductible)

المبلغ الذي تدين به لخدمات الرعاية الصحية، التي تتولى شركة التأمين الصحي أو الخطة تغطيتها قبل أن تبدأ شركة التأمين الصحي أو الخطة في السداد.

خدمات الطوارئ (Emergency Services)

تقييم لمرض أو إصابة أو عرض أو حالة خطيرة جداً لدرجة أن يقوم الشخص العاقل بطلب الرعاية والمعالجة على الفور لحماية الحالة من التدهور.

الخدمات المستثناة (Excluded Services)

خدمات الرعاية الصحية التي لا تشملها الخطة أو التغطية الصحية.

بيان شرح المزايا والخدمات ((أو EOB) [Explanation of Benefits]

ملخص لمصاريف الرعاية الصحية ترسله إليك خطة التأمين الصحي بعد زيارتك أحد مقدمي الرعاية الصحية أو حصولك على خدمة. وهو ليس فاتورة. بل إنه سجل للرعاية الصحية التي حصلت عليها أنت أو الأفراد الذين تشملهم تغطية وثيقتك التأمينية، والمبلغ الذي يتقاضاه مقدم الرعاية الصحية من شركة التأمين.

كتيب الوصفات (Formulary)

قائمة بالأدوية الموصوفة التي تشملها خطة الأدوية الموصوفة أو خطة تأمين أخرى تقدم مزايا أدوية موصوفة. وتسمى أيضًا قائمة الأدوية.

رعاية العيادات الخارجية بالمستشفى (Hospital Outpatient Care)

الرعاية المقدمة داخل المستشفى التي لا تتطلب مبيت بالمستشفى عادة.

التأمين المشترك للمتعاقدين مع الشركة (In-network Co-insurance)

النسبة المئوية (على سبيل المثال 20%) التي تدفعها من قيمة المبلغ المسموح به مقابل خدمات الرعاية الصحية المشمولة إلى مقدمي الرعاية المتعاقدين مع التأمين الصحي أو خطة التأمين. ويكلفك التأمين المشترك للمتعاقدين مع الشركة عادةً أقل من تكلفة التأمين المشترك لغير المتعاقدين مع الشركة.

مبلغ السداد المشترك للمتعاقدين مع الشركة (In-network Copayment)

مبلغ ثابت (على سبيل المثال 15 دولارًا) تدفعه مقابل خدمات الرعاية الصحية المشمولة إلى مقدمي الرعاية المتعاقدين مع التأمين الصحي أو خطة التأمين. وتكون مبالغ السداد المشترك للمتعاقدين مع الشركة عادةً أقل من مبالغ السداد المشترك لغير المتعاقدين مع الشركة.

الشبكة (يشار إليها أيضًا بمصطلح المتعاقدين مع الشركة) (Network)

المنشآت ومقدمي الرعاية والموردين الذين تعاقبت معهم شركة التأمين الصحي أو الخطة لتقديم خدمات الرعاية الصحية.

غير المتعاقد مع الشركة (Out-of-network)

مقدم الرعاية غير المتعاقد مع شركة التأمين الصحي أو خطة التأمين لتقديم خدمات إليك. وستكلف مبالغ أكبر عند الاستعانة بخدماتهم.

التأمين المشترك لغير المتعاقدين مع الشركة (Out-of-network Co-insurance)

النسبة المئوية (على سبيل المثال 40%) التي تدفعها من قيمة المبلغ المسموح به مقابل خدمات الرعاية الصحية المشمولة إلى مقدمي الرعاية غير المتعاقدين مع شركة التأمين الصحي أو خطة التأمين. ويكلف التأمين المشترك لغير المتعاقدين عادةً أكثر من تكلفة التأمين المشترك للمتعاقدين مع الشركة.

مبلغ السداد المشترك لغير المتعاقدين مع الشركة (Out-of-network Copayment)

مبلغ ثابت (على سبيل المثال 30 دولارًا) تدفعه مقابل خدمات الرعاية الصحية المشمولة إلى مقدمي الرعاية غير المتعاقدين مع التأمين الصحي أو خطة التأمين. وتكلفك مبالغ السداد المشترك لغير المتعاقدين مع الشركة عادةً أكثر من مبالغ السداد المشترك للمتعاقدين مع الشركة.

الحد الأقصى للدفع (Out-of-pocket Maximum)

أقصى مبلغ تدفعه خلال فترة وثيقة التأمين (عادة ما تكون عامًا واحدًا) قبل شروع التأمين الصحي أو خطة التأمين في تحمل الدفع بنسبة 100% مقابل المزايا الصحية الأساسية المشمولة. ويشمل الحد الأقصى للدفع المبلغ المقتطع السنوي وقد يشمل أيضًا أي حصة من التكلفة مفروضة عليك بعد المبلغ المقتطع. ويبلغ الحد الأقصى للمبلغ المدفوع عن الفرد وفق أعلى خطط التأمين الصحي لعام 2014 حوالي 6350 دولارًا للفرد و12700 دولار للأسرة. ستزداد هذه الأرقام في عام 2015.

الإذن المسبق (Preauthorization)

قرار تصدره شركة التأمين الصحي أو خطة التأمين يوضح الضرورة الطبية إلى خدمة رعاية صحية أو خطة علاج أو دواء موصوف أو جهاز طبي دائم. ويُطلق على الإذن المسبق في بعض الأحيان تصريح مسبق أو موافقة مسبقة أو تخويل مسبق. قد يتطلب التأمين الصحي أو خطة التأمين إذنتًا مسبقًا قبل تلقي خدمات معينة، باستثناء حالة الطوارئ. ولا يعد الإذن المسبق تعهدًا بتغطية التأمين الصحي أو خطة التأمين للتكلفة.

القسط التأميني (Premium)

المبلغ الذي يُدفع بصفة دورية لشركة تأمين أو خطة رعاية صحية للتغطية الصحية أو تغطية الدواء الموصوف.

الخدمات الوقائية (Preventive Services)

الرعاية الصحية الروتينية التي تشمل الفحوصات الطبية والفحوصات العامة واستشارة المريض لمنع حدوث الأمراض أو الأوبئة أو المشكلات الصحية الأخرى أو للكشف عن المرض في مرحلة مبكرة، عندما يُحتمل نجاح العلاج (يمكن أن يتضمن ذلك خدمات مثل حقن الأنفلونزا والالتهاب الرئوي، واللقاحات واختبارات التحري، مثل صور الثدي الشعاعية أو فحوصات الاكتئاب/الصحة السلوكية، أو اختبارات ضغط الدم، وذلك حسب ما يُوصى به لك).

مقدم الرعاية الأولية (Primary Care Provider)

الطبيب الذي تقابله أولاً لعلاج معظم المشكلات الصحية. ويتأكد من حصولك على الرعاية اللازمة للحفاظ على صحتك. وقد يتحدث هذا الطبيب أيضًا مع أطباء ومقدمي رعاية صحية آخرين عن رعايتك ويحيلك إليهم. ويجب عليك، في كثير من خطط التأمين الصحي، زيارة طبيب الرعاية الأولية قبل زيارة أي مقدم رعاية صحية آخر.

الاختصاصي (Specialist)

طبيب متخصص يركّز في مجال طبي معين أو مجموعة من المرضى بغرض تشخيص أنواع معينة من الأعراض والحالات أو متابعتها أو الوقاية منها أو معالجتها. الاختصاصي غير الممارس هو مقدم رعاية صحية تلقى تدريبًا مكثفًا في مجال معين من الرعاية الصحية.



روابط مساعدة

التخطيط للزيارة الأولى

خطوات تساعدك على التخطيط لزيارتك الأولى

<http://www.ahrq.gov/patients-consumers/patient-involvement/ask-your-doctor/questions-before-appointment.html>

أسئلة تطرحها على مقدم الرعاية

موضوعات وأسئلة تناقشها مع مقدم الرعاية أثناء زيارتك

<http://www.ahrq.gov/patients-consumers/patient-involvement/ask-your-doctor/questions-during-appointment.html>

العلاقة بين المريض ومقدم الرعاية

أهمية التواصل مع مقدم الرعاية

<http://www.ahrq.gov/patients-consumers/patient-involvement/ask-your-doctor/videos/index.html>

تتبع الدواء

دليل للمريض وبطاقة جيب للاطلاع على جميع الأدوية

<http://www.ahrq.gov/patients-consumers/diagnosis-treatment/treatments/safemeds/yourmeds.html>

الحصول على التغطية التأمينية

كيفية الحصول على التغطية التأمينية من خلال مجموعة التأمين الصحي (Health Insurance Marketplace)

<https://www.healthcare.gov/blog/4-steps-to-getting-covered-in-the-health-insurance-marketplace>

كم تبلغ تكلفة التأمين الصحي؟

[/http://kff.org/interactive/subsidy-calculator](http://kff.org/interactive/subsidy-calculator)

ما الخطط المتوفرة في منطقتي؟

[/https://www.healthcare.gov/find-premium-estimates](https://www.healthcare.gov/find-premium-estimates)

الاتصال بخطة التأمين

الاتصال برقم هاتف خدمة عملاء خطة التأمين

<http://marketplace.cms.gov/outreach-and-education/contact-health-plan.pdf>

قيمة الوقاية

فهم الوقاية وقانون الرعاية ميسورة التكلفة

[/https://www.healthcare.gov/prevention](https://www.healthcare.gov/prevention)

العثور على مقدم رعاية

تقييمات وتقييمات مقدمي الرعاية المحليين

[/http://www.healthgrades.com](http://www.healthgrades.com)

برامج Medicaid وCHIP

معلومات عن برامج Medicaid الخاصة بالولاية

www.Medicaid.gov

لمعرفة معلومات عن برامج Medicaid معينة خاصة
بالولاية

<http://www.medicaid.gov/Medicaid-CHIP-Program-Information/By-State/By-State.html>

معلومات عن برامج التأمين الصحي للأطفال

www.insurekidsnow.gov

قائمة تحقق الصحة الشخصية

تتضمن قائمة التحقق هذه بعض الفحوصات والخدمات الوقائية الشائعة التي قد تحصل عليها. يمكنك إنشاء قائمة تحقق تح
www.healthfinder.gov/myhealthfinder

حماية هويتك: احتفظ بمعلوماتك الشخصية في مكان آمن، سواء كانت ورقية أو عبر الإنترنت أو على حاسبك الشخصي والأجهزة

الفحص الطبي	التاريخ	النتيجة
الطول والوزن _____		
مؤشر كتلة الجسم (BMI) _____		
ضغط الدم _____		
الكوليسترول _____		
التطعيمات والتحصينات _____		
فحص سرطان عنق الرحم (يُطلق عليه أحياناً اسم "فحص باب")		
فحص سرطان القولون والمستقيم (فحص القولون)		
فحص سرطان الثدي (صورة الثدي)		
فحوصات أخرى موصى بها بالنسبة		



معلومات تهمك

هذه الخطة تخص _____

اسم الخطة الصحية _____

رقم الوثيقة _____

رقم المجموعة _____

رقم هاتف خطة التأمين الصحي _____

مقدم الرعاية الأولية _____

مقدمو رعاية آخرون _____

الصيدلية _____

الحساسية _____

جهة اتصال الطوارئ _____

الأدوية _____

أخرى _____

حماية هويتك: احتفظ بمعلوماتك الشخصية في مكان آمن، سواء كانت ورقية أو عبر الإنترنت أو على حاسبك الشخصي والأجهزة الجواله. وخذن معلوماتك الشخصية وتخلص منها بأمان، ولاسيما رقم الضمان الاجتماعي.



رقم منتج CMS
2015 يناير 11813-ARB

